

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจครั้งต่ำสุดเมื่อปลายปี 2540 เป็นต้นมา กิจการธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากภาวะดังกล่าว ต้องประสบกับภาวะขาดทุนเนื่องจากมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans: NPLs) เป็นจำนวนมาก กอปรกับการที่ประเทศไทยต้องเปิดเสรีทางการค้าและการบริการ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ทำให้สถาบันการเงินต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เข้ามาเสนอบริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลและแย่งส่วนแบ่งการตลาดด้านนี้ไปจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงาน (Re-engineering) เพื่อรองรับกับการแข่งขันจากสถาบันการเงินต่างชาติและรักษาฐานลูกค้าเดิมของตนเองไว้ โดยการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ และการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่จำนวน 91%<sup>1</sup> ก็เป็นธนาคารหนึ่งที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และรูปแบบการทำงานของสาขาเป็นสาขาระบบใหม่ ซึ่งมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน และเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้มากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนแผนผังในการให้บริการ (Lay-out) แยกเป็นสัดส่วนชัดเจนมากกว่าเดิม ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเป็นส่วนตัวมากขึ้น มีการนำระบบคิว(Queuing System) มาใช้ในการให้บริการรับฝากถอนและโอนเงิน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ทำให้การให้บริการและการประมวลผลรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมมาก ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2545 มีสาขาที่เปลี่ยนเป็นสาขาระบบงานใหม่จำนวน 420 สาขา จากจำนวนสาขารวมทั้งหมด 612 สาขา<sup>2</sup> รวมทั้งได้นำโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมาใช้กับทุกสาขา ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา ซึ่งโครงการดังกล่าวประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และการพัฒนาส่วนงานสนับสนุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

<sup>1</sup> ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), วารสารข่าวกรุงไทย, (มิถุนายน, 2545), หน้า 10.

<sup>2</sup> อ้างแล้ว, หน้าเดียวกัน.

เนื่องจากรายได้หลักของธนาคารคือรายได้ด้านดอกเบี้ยรับซึ่งเกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อ หลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยแบ่งประเภทลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเป็น 3 ประเภทตามขนาดของวงเงินสินเชื่อ คือ สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก วงเงินไม่เกิน 10 ล้านบาท สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางวงเงินมากกว่า 10 – 200 ล้านบาท สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่วงเงินมากกว่า 200 ล้านบาทขึ้นไป<sup>3</sup> โดยสินเชื่อแต่ละขนาดวงเงินได้มีการนำโปรแกรมระบบการอนุมัติสินเชื่อมาตรฐานมาใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคลใช้โปรแกรมระบบอนุมัติสินเชื่อมาตรฐาน (Rule-Based Lending : RBL) และเปลี่ยนแปลงอำนาจการอนุมัติสินเชื่อจากการอนุมัติโดยผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสำนักงานเขตเพียงคนเดียวมาเป็นอำนาจการอนุมัติสินเชื่อของคณะบุคคลระดับเขตจำนวน 3 คน สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางได้จัดตั้งสำนักงานธุรกิจ (Business Center : BC) จำนวน 36 สำนักงานทั่วประเทศเพื่อรับผิดชอบในการอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง โดยใช้ระบบอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจขนาดกลาง (Medium Credit Tools :MCT)<sup>3</sup> นอกจากนั้นธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสินเชื่อหลายด้าน ได้แก่มีการออกผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อใหม่ๆ หลายประเภท มีการลดดอกเบี้ยหลายครั้ง รวมทั้งได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในผลิตภัณฑ์ สินเชื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อจูงใจลูกค้า มีการส่งเสริมการตลาดมากขึ้น ได้แก่การเพิ่มการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ มีการฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ในการอำนวยสินเชื่อทุกระดับเพื่อรองรับระบบการพิจารณาสินเชื่อที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติวงเงิน แต่ขณะเดียวกันก็เพิ่มความละเอียดรอบคอบมากขึ้นในการพิจารณาโครงการและประวัติส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมากดังเช่นในอดีต

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาต้นป่าดอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของสาขาในการให้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

<sup>3</sup> ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี, (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2544),

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดต่อไป
2. ทำให้ทราบปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ในบริการของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำสัญญากู้ระหว่างปี 2541-2545 และ ปัจจุบันยังคงใช้วงเงินสินเชื่ออยู่

**บริการด้านสินเชื่อ** หมายถึง สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล สินเชื่อธุรกิจได้แก่ สินเชื่อที่ปล่อยกู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อลงทุนในกิจการ โดยแบ่งย่อยตามประเภทของธุรกิจ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์สำหรับกิจการซื้อมาขายไป สินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรมสำหรับกิจการเพื่อการผลิตและแปรรูป สินเชื่อเพื่อการก่อสร้างสำหรับผู้รับเหมาก่อสร้างหรือโครงการอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อเพื่อธุรกิจบริการ สินเชื่อเพื่อการเกษตร สำหรับผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรกรรม สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับการซื้อที่ดิน ที่ดินพร้อมบ้าน ที่ดินพร้อมอาคารพาณิชย์เพื่ออยู่อาศัย ซื้อห้องชุดในอาคารชุดเพื่ออยู่อาศัย การปลูกสร้างบ้านเพื่ออยู่อาศัย สินเชื่อกรุงไทยธนวิญสำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนที่มั่นคง